Subject: Re: inconveniente ingreso equipo radicado 20-2594 por BPM
From: "Ing.Carlos A.Lobo M." <calobo@inm.gov.co>
Date: 15/07/2020, 3:11 p. m.
To: Calibraciones INM <calibraciones@inm.gov.co>
CC: Ana María Reyes Sanclemente <coordinaciongsm@inm.gov.co>, Jose Laureano Urrego <lurrego@inm.gov.co>, Subdirector de Innovación y Servicios Tecnológicos <subdirinnovacion@inm.gov.co>, Secretaria General <secgeneral@inm.gov.co>, David Alonso Plazas Fernández <daplazas@inm.gov.co>

Buenas tardes apreciados Ingenieros.

El caso reportado desde ERRE, se registra en caso activo asociado al consecutivo 623679, según se visualiza en figura 1.

Figura 1. Caso SAC existente 623679

Detalle Solicitud de Servicio

Caso No.	Programa	Estado	Cambiar Estado
623679	OINSECAL / SERVICIO CALIBRACIÓN	Devuelto al cliente	Aceptar Caso / Devolver Caso

Tipo: **Incidente** — Consulta

Digital Ware

Impacto	Urgencia
Alta	1 Semána (168 horas)

Tiempo en Horas

0	7	168
	Actual	Máximo

Asunto
Recepción de equipos por ERRE no funciona - Caso radicado 20002562 y otros pendientes

Descripción
Proceso crítico, no se pueden recibir equipos para inicio de la fase de calibración. Se encuentra detenida la recepción de equipos para calibración.
Al iniciar el proceso con cualquiera de los radicados citados en anexo, no permite descargar el certificado de recepción de equipos.
Anexo 1: Comunicado del cliente, en el cual, no le permite realizar la labor de recepción de equipos.
Anexo 2: Listado de equipos por recepción que presentan el mismo problema.
Se envía paquete RecepEquiposINM_20200708.zip
Se le indicó que probara con dos navegadores: Google Chrome y Opera, pero en ningún caso, pudo realizar la tarea. Se visualiza un bloqueo a nivel de la interfaz, ya que, no le aparecen los controles para descargar y realizar el proceso de recepción de equipos.

Figura 2. Listado de evidencias asociadas a caso SAC

Listado de Archivos Adjuntos

Adjuntar Archivo

Ver	Numero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
	1	RecepEquiposINM_20200708.zip	INM-OPH	08/07/2020 11:20:17
	2	Comunicado_inconveniente ingreso equipo radicado 20-2594 por BPM_ERRE_20200715_1448.pdf	INM-OPH	15/07/2020 15:04:55

Figura 3. Listado de respuestas entre INM y Digital Ware

	Usuario	Comunicación	Fecha
	INM-OPH	Se presenta el mismo caso, para el radicado 20002594, anexo evidencia: Comunicado_inconveniente ingreso equipo radicado 20-2594 por BPM_ERRE_20200715_1448.pdf	15/07/2020 15:05:13
	INM-OPH	Ya se realizaron las tareas de Eliminación de Caché y de uso de un navegador alterno (OPERA), pero sigue el proceso de recepción sin éxito.	10/07/2020 19:26:50
	santiagop	Buenas Tardes Realizando la respectiva validación, no es claro las evidencias del fallo. Adicional favor verificar la eliminación del cache y la actualización de la versión del navegador. Gracias. Quedo atento. Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	09/07/2020 16:00:11
	santiagop	Cambio de Urgencia Valor anterior: 1 día (24h) Valor nuevo: 1 semana (168h)	08/07/2020 11:41:45
	santiagop	Buen día, Una vez analizada la solicitud de requerimientos por el área de Help Desk, estos pasan a estado diagnóstico tan pronto se tenga una respuesta, esta le será comunicada. Estos requerimientos se remiten para que sea atendido por su Consultor Santiago Pinzón. Nota: Recuerde que se debe incluir la versión del programa al que se reporte el requerimiento e imagen y una descripción detalla del asunto, esto con el fin de agilizar el diagnóstico del mismo. Desde ahora usted podrá cerrar y crear sus casos por nuestro sistema SAC WEB el cual se realizó exclusivamente para los clientes, si a los 5 días, después de la entrega de la solución por parte de Digitalware no se recibe respuesta por parte del cliente sobre el aceptado o rechazo del requerimiento, este será cerrado por vencimiento de fechas. Cualquier inquietud con gusto será atendida, Santiago Alejandro Pinzon Villanueva Soporte Mesa de Servicio Ophelia-Suite DIGITAL WARE S.A. Calle 72 # 12 - 65, piso 4. Bogotá D. C. - Colombia PBX: (571) 3122601 ext. 192 FAX: (571) 3122620 santiagop@digitalware.com.co www.digitalware.com.co	08/07/2020 11:38:12

Cliente Digital Ware

Como se evidencia, el caso se está repitiendo para nuevos ingresos, reportados por ERRE.

Cualquier duda, con gusto la atenderé.

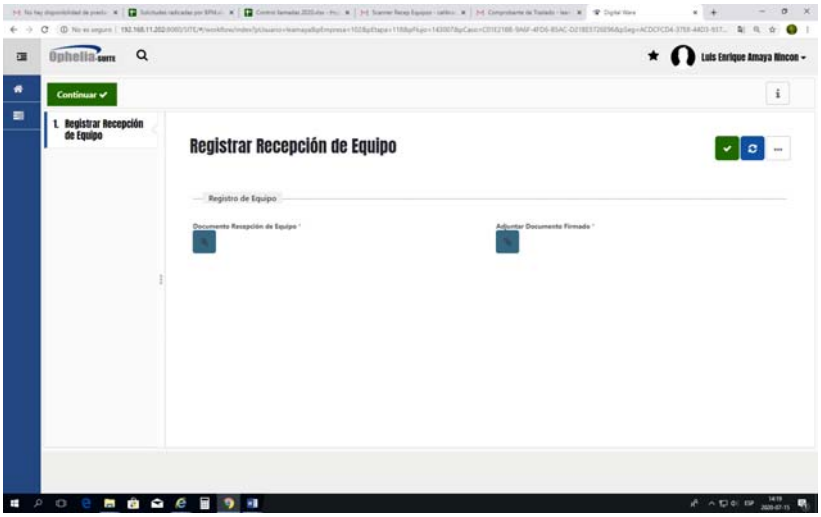
Cordial saludo,

Ing. Carlos A. Lobo
Profesional Especializado
Sistemas de Información y Redes
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext. 1414
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia

Antes de imprimir, piense si debe hacerlo, use papel reciclable.

On 15/07/2020 2:48 p. m., Calibraciones INM wrote:

> Cordial saludo,
>
> El dia de hoy ingresando el equipo del radicado 20-2594, nuevamente el aplicativo se quedo bloqueado y no genera el comprobante de ingreso. adjunto pantallazo
> Pido su colaboración solucionando este inconveniente, para realizar el ingreso del equipo.



Quedo atenta.

Cordialmente,

Maria Nelcy Moreno H.
Oficina Recepción y Entrega de Equipos
Subdirección Innovación y Servicios Tecnológicos
Instituto Nacional de Metrología de Colombia
Teléfono: (57-1) 2542222 Ext.1418
Página Web: www.inm.gov.co
Av. Cra 50 No 26-55 Int. 2 CAN
Bogotá, D.C., Colombia

Sabías que... "Con una tonelada de papel que no utilicemos evitamos la tala de 17 árboles nuevos, ahorramos agua en un 86%, energía en un 62.5% y disminuimos la contaminación".

CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo del destinatario. Esta comunicación puede contener información protegida por derechos de autor. Si usted ha recibido este mensaje por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibida la utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo. En tal caso, por favor notificar, de forma inmediata al remitente y borrar el mensaje original y cualquier archivo anexo. Gracias.

CONFIDENTIALITY: This message and any of its attachments are confidential and for the exclusive use of their addressee. This communication may contain information protected under copyright laws. If you have received this message by error, mistake or omission, please be advised that the use, copy, printing or resending of this message becomes strictly prohibited. In such a case, please inform the sender immediately, and proceed to erase the original message and all of its attachments. Thank you.