ANEXO N° 6

MESA DE AYUDA

INFORME DE SOPORTE TÉCNICO REALIZADO PARA LA ALCADIA DE PAIPA
PERIODO DEL 26 DE ABRIL AL 25 DE MAYO DEL 2025

CASO	FECHA DE INICIO	PROBLEMA Y DEPENDECIA	IAGNOSTICO	SOLUCIÓN	FECHA DE SOLUCION
PAIPA0007	19 DE MAYO	Se recibe reporte por parte de funcionaria Tic's en la cual indica ausencia de servicios de correos eléctricos. .	Se realiza soporte de primer nivel en el cual se observó respuesta ping hacia los servicios de correo electrónico, se indica a equipo Tic´s de la entidad.	Equipo Tic's de la entidad valido que el problema se presentaba en algunos computadores, por tal motivo reconfiguraron los equipos que no tenían acceso a los correos y posterior a esto se confirmó acceso con normalidad.	19 DE MAYO
PAIPA0008	20 DE MAYO	Se recibe solicitud por parte del equipo TIC´s de la entidad en la cual reportan ausencia de servicio en la plataforma SIGERP.	Se realiza soporte de primer nivel en el cual se confirma acceso hacia la página SIGERP con normalidad, por tal motivo se programó reunión con personal encargada de la aplicación.	Durante la reunión los encargados de la aplicación SIGERP indican que el problema es de ellos ya que han presentado intermitencia con ciertos servicios	20 DE MAYO

				que brindan. Los responsables de la aplicación SIGERP realizan configuraciones y asignación de roles según perfiles creados dentro de la aplicación, una vez culminado los procesos mencionados anteriormente se confirmó servicio operativo.	

Cordialmente,

ERIN SANTOS

Ingeniero Posventa
Ingeniero Redemas S.A.S.