



CIRCULAR C_INF-002-2016

De: CARLOS MONTERO DELGADO

Para: JEFES Y ENCARGADOS / Y TODO EL PERSONAL

Asunto: GUÍA DE USUARIO PARA MESA DE AYUDA EXCLUSIVA DE SISTEMAS INTEGRADOS ORACLE.

Fecha: 16 DE SETIEMBRE DEL 2016

.....

Con el fin de atender de forma más ordenada y por un canal único los casos referentes a fallas, problemas o “bugs” que se presenten exclusivamente en los sistemas Oracle denominados (AVANCE, Enterprise Financiero- Administrativo, Producción de Artes Gráficas y Sistema de Servicio al Cliente y Diarios Oficiales), se les dará acceso a un sistema de mesa de ayuda facilitado por la empresa GBSYS para el seguimiento respectivo.

Para el uso del mismo se les hace llegar mediante correo y de forma digital la guía de uso al respecto, que va adjunta a esta circular.

Favor comunicar a todos los usuarios y colaboradores a su cargo, ya que se han tomado las provisiones para que cualquier usuario pueda acceder a esta herramienta.

La misma NO debe usarse para otros problemas que no correspondan a sistemas integrados Oracle, tales como problemas del equipo, el sistema operativo, redes o las impresoras, las cuales se reportan por medio de mesadeayuda@imprenta.go.cr y próximamente se estará implementado otra mesa de ayuda específica con ese fin.

Agradezco tomar las medidas y compartir esta circular y la guía enviada con sus colaboradores.

Atte:

Carlos Montero D.
Jefe de Informática

cc: Archivo