

Mesa de Servicios

Alcance:

Es el único punto de contacto para que el usuario SENA registre su solicitud de servicios o requerimientos TIC.

Medios de comunicación:

Correo: mesadeservicio@sena.edu.co

Extensión: 10100

Próximamente catalogo de servicios



Para mayor información de
clic [aquí](#)



Mesa de Servicios

Incluye:

Personal de soporte en sitio

Suministro de tóner para impresoras propiedad del SENA.

Provisión de equipos de computo e impresoras de contingencia para la continuidad de actividades laborales.

Disponibilidad de repuestos para equipos de computo e impresoras.

Soporte en sistemas operativos y antivirus

Soporte básico de aplicativos SENA

Administración del inventario de equipos SENA

Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de computo e impresoras

Administración e instalación del software adquirido por el SENA

NOTA: Todo lo anterior de acuerdo con el alcance de contrato 646 de 2011.



Mesa de Servicios

Recomendaciones:

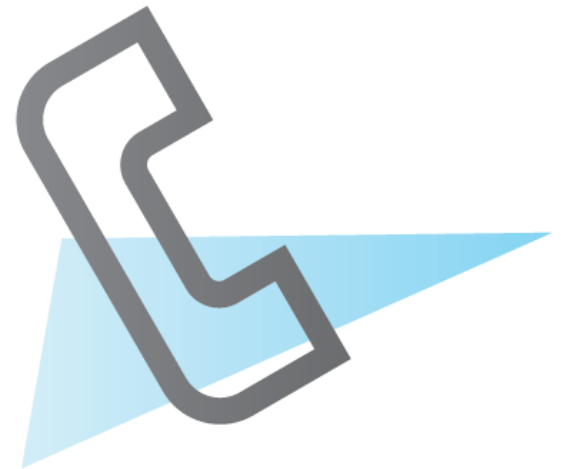
Llame a la Mesa de Servicios (extensión 10100), para solicitar atención en caso de requerimiento, incidente o inquietud.

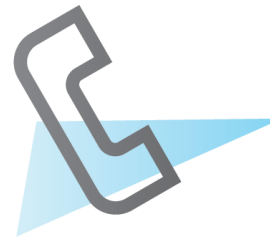
Tome nota del número de caso que ha sido asignado y del agente que atenderá su solicitud.

Telefonía

Alcance:

Garantizar la disponibilidad y la calidad del servicio de telefonía IP, servicios de mensajería unificada y mensajería de voz.



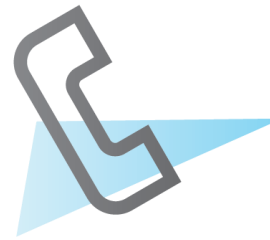


Telefonía

Incluye:

- 377 teléfonos gama baja.
- 503 teléfonos con conexión Wifi.
- 5.488 teléfonos gama media.
- 712 teléfonos gama alta.
- 300 usuarios con servicio de mensajería unificada.
- 3.000 usuarios con servicio de mensajería de voz.
- 12 líneas servidor de fax.
- 1.000 licencias para softphone.
- 1.000 diademas.

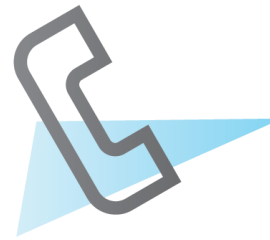
Recomendamos mencionar los tipos de usuarios a los cuales el SENA asignó cada tipo de equipo y funcionalidad.



Telefonía

Servicios básicos en los teléfonos IP:

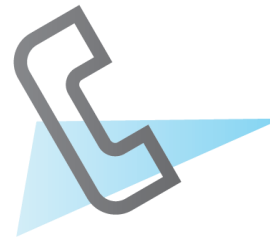
- Realización de llamadas.
- Conferencia por lo menos entre tres teléfonos.
- Desvío de llamadas.
- Transferencias de llamadas.
- Música en espera.
- Silenciamiento (Mute).
- Remarcación.



Telefonía

Servicios en los teléfonos IP de Gama Alta:

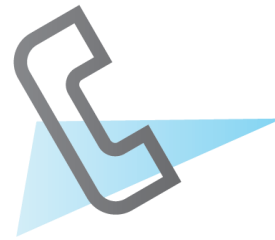
- Pantalla sensible al tacto en color.
- Pantalla de 12 cm de ancho o superior.
- Manos libres.
- Indicador de mensaje en espera.
- Al menos 4 teclas programables y posibilidad de uso de marcación abreviada.
- Marcación por nombre.
- Acceso al directorio telefónico.
- Registro de llamadas.



Telefonía

Servicios en los teléfonos IP de Gama Media:

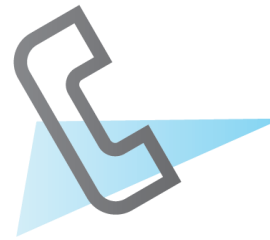
- Pantalla de 8 cm de ancho o superior.
- Al menos 2 líneas.
- Al menos 2 teclas de función programables.
- Manos libres (Altavoz de dos vías).
- Indicador de mensaje en espera.
- Ayuda en línea.
- Control del volumen.



Telefonía

Servicios en los teléfonos IP de Gama Baja:

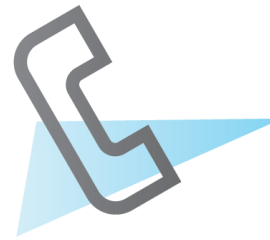
- Sin pantalla.
- Teclas programables por el usuario y el administrador del sistema.
- Iconos LED para señalización asociados a cada tecla.
- Control del volumen.
- Al menos 2 teclas de funciones fijas.
- Soportar una línea como mínimo.
- Indicador de mensaje en espera.
- Manos libre full dúplex.



Telefonía

Servicios en los teléfonos IP Móviles Wifi:

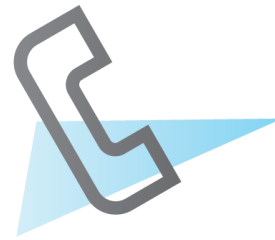
- Pantalla en color, con resolución de 128X96 pixeles.
- Control de contraste.
- 2 teclas de función programables.
- Modos manos libres y escucha amplificada.
- Indicación de mensaje en espera.
- Control del volumen.
- Servicio de ayuda integrado para asistir al usuario.
- Batería y cargador.



Telefonía

Servicios Softphone:

- Servicios básicos de telefonía: realizar llamada, transferencia, descuelgue, conferencia, remarcación.
- Multilínea.
- Teclas dinámicas contextuales.
- Posibilidad de uso de marcación abreviada.
- Marcación por nombre.
- Acceso al directorio telefónico.
- Log de llamadas.



Telefonía

Mensajería de voz:

- Capacidad de grabación de mensajes de voz recibidos no contestados por lo menos de 10 minutos por usuario.
- Señal en los teléfonos cuando se tenga un mensaje pendiente de leer. (Message Waiting Indicator, MWI).

Mensajería unificada:

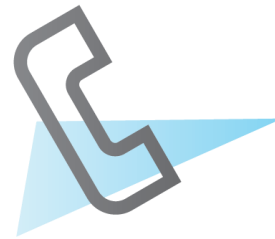
- Permite a los usuarios controlar y gestionar de forma unificada sus mensajes de voz, correo electrónico y fax.



Telefonía

Recomendaciones para el buen uso del servicio:

- Remarcar un número: En la pantalla Teléfono, toque Remarcar; se volverá a marcar el último número o verá una lista de los números más recientes que ha marcado, desde los que puede seleccionar el que desea remarcar.

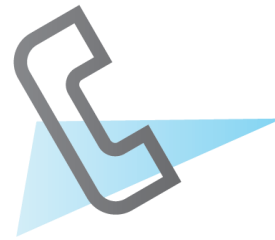


Telefonía

Recomendaciones para el buen uso del servicio:

- Buscar un contacto: Pulse Contact.
 1. Puede buscar cualquier nombre escribiendo un nombre completo o puede escribir sólo unas letras del nombre y dejar que el teléfono muestre las entradas coincidentes.
 2. Con el teléfono colgado, comience a escribir el nombre de la persona que desea buscar. Tenga presente la configuración de su lista de contactos. Si ha configurado los contactos como “Apellido, Nombre”, empiece a escribir las letras del apellido. Si ha configurado los contactos siguiendo un esquema diferente, escriba las letras más parecidas que coincidirían con el contacto que desea encontrar.
 3. Cuando vea el contacto que desea:

Toque el número de teléfono del contacto para marcar la persona o bien toque el botón Detalles junto al número de teléfono del contacto para seleccionar otro número de teléfono o para ver la información detallada de dicho contacto.



Telefonía

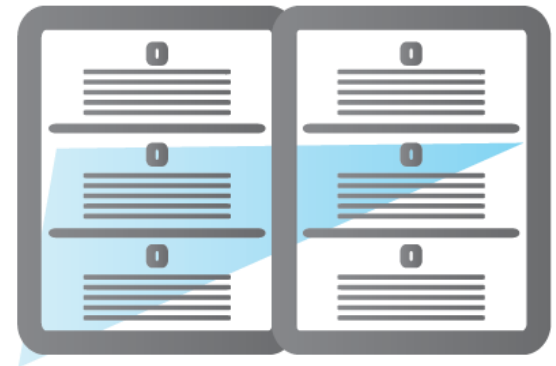
Recomendaciones para el buen uso del servicio:

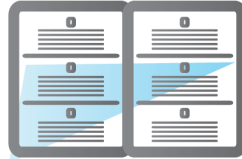
- Llamar/ directorio: Pulse el botón Contact.
 1. Puede llamar a cualquiera que esté en su lista de contactos tocando el nombre en la lista.
 2. Para localizar el contacto que desea, comience a escribir el nombre de la persona tal como está en la lista. Por ejemplo, si ha añadido Juan Pérez a su lista de contactos como “Pérez, Juan”, debería comenzar a escribir el apellido en lugar del nombre. Cada vez que pulsa el teclado, la lista cambia para que coincida con su entrada. Además, puede desplazarse hacia arriba o hacia abajo para localizar el contacto.
 3. Para llamar al número principal del contacto, toque la línea en la que aparece el Nombre del contacto.
 4. Para llamar a un número que no es el principal, toque el botón Detalles para desplazarse a la información detallada del contacto y, a continuación, toque el número deseado.

Centro de Datos

Alcance:

Brindar los servicios de outsourcing, hosting, colocation y gestión de aplicaciones del SENA, en una instalación ubicada en zona segura y con extremas medidas de seguridad contra intrusos, robos y demás actos vandálicos, debidamente respaldada y planeada para la recuperación de desastres, que provea soporte a la operación de la Entidad y sus requerimientos de crecimiento.





Centro de Datos

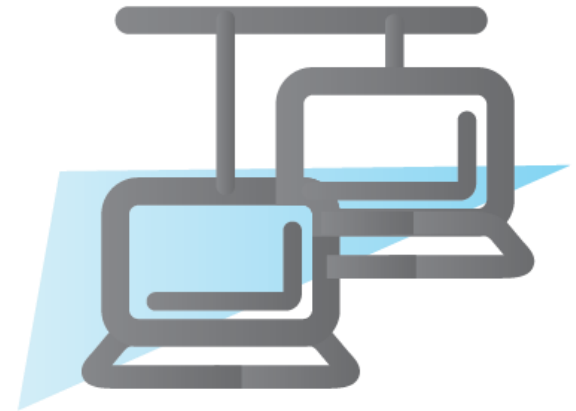
Incluye:

- Alojamiento y gestión de las aplicaciones y sistemas de información actuales del SENA, con toda la infraestructura tecnológica requerida para los servicios TIC en el Datacenter Triara que cuenta con extremas medidas de seguridad garantizando el respaldo de la información.
- Software de gestión para servidores, aplicaciones, almacenamiento, bases de datos.
- Gestión bajo las recomendaciones y procesos de ITIL V3.
- Infraestructura de almacenamiento y para ejecutar operaciones de copia de respaldo (Back Up) y copia de restauración (Restore).

LAN

Alcance:

- Garantizar la conectividad LAN para los usuarios de las sedes a nivel nacional para proveer los servicios de comunicación de voz, datos y video.



WAN

Alcance:

- Garantizar la conectividad entre las sedes del SENA a nivel nacional y el centro de datos permitiendo el acceso del personal administrativo y misional a las aplicaciones de la Entidad y demás recursos en la red para el cumplimiento de la misión institucional.



Energía Eléctrica Regulada

Alcance:

- Asegurar la calidad y disponibilidad del suministro de energía eléctrica requerido para la prestación de los servicios LAN, WAN, Telefonía y Videoconferencia y para los demás equipos que se conectan a la red eléctrica regulada, al tiempo que se protegen las personas, las instalaciones y los equipos frente a riesgos de origen eléctrico.

