

Anexo 35 Contingencia por Pérdida o Daño de Hardware para BIEs

No.	Responsable	Actividad
1	BIE en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de falla del equipo de cómputo se debe: <ul style="list-style-type: none"> ○ Enviar correo electrónico al área de soporte técnico de Grupo Ventura describiendo la falla, marca copia al coordinador de BIE y al Ejecutivo de Cuenta. Realiza llamada ratificando la contingencia. ○ En caso de falla a corto plazo (resolución mismo día) se resuelve vía TeamViewer por parte del área de soporte técnico de Grupo Ventura. ○ Para fallas de largo plazo (2 o más días) se solicitará al área de soporte enviar el equipo de reemplazo temporal por contingencia. ○ Mientras se cuenta con el equipo, replica el procedimiento descrito en el presente manual para falla de energía eléctrica o internet.
1	BIE en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de falla del multifuncional se debe: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llama al proveedor de servicios. ○ Informa vía correo electrónico, la falla y la activación del protocolo de contingencia al área de soporte técnico, con copia al Ejecutivo de Cuenta y al Coordinador de BIE. ○ Para fallas de largo plazo (3 o más días) el proveedor deberá apoyarnos con la instalación de un equipo de reemplazo. ○ Por fallas de corto plazo, se solicita primeramente el apoyo del Cliente a fin de utilizar su equipo de manera temporal vía red. En caso de que esto no sea posible, la función de escaneo deberá realizarse mediante la toma de fotografías para su posterior vinculación al sistema y las impresiones de los formatos deberán hacerse vía USB con el apoyo del multifuncional del Cliente.