

Anexo No. 3

Procedimiento de atención de incidentes

Para la atención de los incidentes reportados por los diferentes centros educativos y que se encuentren relacionados con los kits de Microbit de primaria, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Los docentes o las autoridades educativas deberán realizar todos los incidentes al Service Desk de la Fundación Omar Dengo, a través de los canales de comunicación establecidos (teléfono 800-600-6000, correo electrónico centro.soporte@fod.ac.cr).
2. El Service Desk de la FOD tratará de resolver el incidente según los procedimientos internos de atención, y según las recomendaciones que el personal de la contratista le ha brindado al personal técnico de la FOD.
3. En caso que no se logre resolver el incidente, el mismo se escalará a la contratista mediante el canal oficial de comunicación, el cual será definido entre las partes una vez se realice la adjudicación correspondiente.
4. El escalamiento quedará registrado en el sistema de gestión de incidentes de la FOD, para el respectivo control y seguimiento, utilizando el formato que la contratista nos indique.
5. La contratista tendrá como máximo 8 horas hábiles para brindar una respuesta inicial al incidente reportado por la FOD.
6. En caso de ser necesario, la contratista podría contactar al docente para obtener mayor información del problema que se está presentando. Todo contacto con docentes sería coordinado con el personal de la FOD.
7. En caso que el personal técnico del contratista determine que se requiere de una revisión más profunda, se lo hará saber al personal técnico de la FOD, para que estos coordinen con el centro educativo ya sea la recolección o envío del dispositivo a las oficinas centrales de la FOD a través de los medios que institucionalmente en la FOD se indique, para que el personal de la contratista pueda realizar la revisión.
8. Una vez que el o los dispositivos se encuentren en las oficinas centrales de la FOD, se procederá a coordinar con la contratista la visita respectiva, la misma deberá de realizarse con una periodicidad semanal.
9. En caso que sea requerido un cambio del dispositivo la contratista contará con 3 días hábiles para realizar dicho cambio, recursos que serán enviados a la Fundación Omar Dengo, para lo cual, deberá documentar el tipo de recursos por cambiar, el centro educativo (código y nombre de la escuela o colegio) y la fecha de recibo en la FOD. Esta entrega debe realizarse directamente en el Centro de Soporte FOD, quienes se encargarán de enviarlo al centro educativo según corresponda.
10. El personal de la contratista deberá de realizar un informe sobre la atención de cada uno de los incidentes reportados, con un máximo de 2 días hábiles posteriores a la visita del técnico a las oficinas de la FOD.
11. Con este informe se procederá al cierre de los incidentes atendidos.
12. El personal de la Unidad del Centro de Soporte, procederá a la entrega o envía de los dispositivos a los centros educativos.
13. En caso de no cumplirse los plazos de tiempo establecido, se le aplicarán a la contratista las multas establecidas en el cartel correspondiente.