



TECH IMPORT

REVISTA

Servicios Técnicos para sus Computadoras

**Donde sí está roto
nosotros le ayudamos.**

**Conozca más acerca
de nuestra empresa**



ÍNDICE

- ¿Quiénes somos nosotros?	3
- ¿Cuál es nuestro objetivo?.....	3
- ¿Qué ofrecemos?.....	3
-Introducción	3
Servicios que se ofrecen:.....	4
Horarios de atención:	5
Lo que debes saber antes de solicitar servicios técnicos:.....	6
Importante:	7
Servicios.....	8
Contactos:	12
Bibliografía:	13





- ¿Quiénes somos nosotros?

Una empresa que va trabajando desde años con muchas computadoras en arreglos con éxitos, por eso nuestros clientes nos tiene confianza en acudir a nosotros sin problemas.

- ¿Cuál es nuestro objetivo?

Nuestro objetivo es garantizar el mantenimiento de su computador, para que tenga una larga duración de vida útil con un mejor rendimiento.

- ¿Qué ofrecemos?

Un servicio excelente con personal capacitado y especializado en el área técnica, que podrá ayudar a encontrar el problema y solucionarlo.

-Introducción

En las últimas décadas las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han tenido un avance significativo, como consecuencia de esto se han creado nuevos canales de información accesibles tanto a las personas como a las organizaciones. Las nuevas tecnologías permiten a una empresa competir eficientemente y obtener la información disponible en el lugar y momento en el que se necesite por lo que éstas se han convertido en arma esencial para ofrecer productos y servicios con mayor calidad.

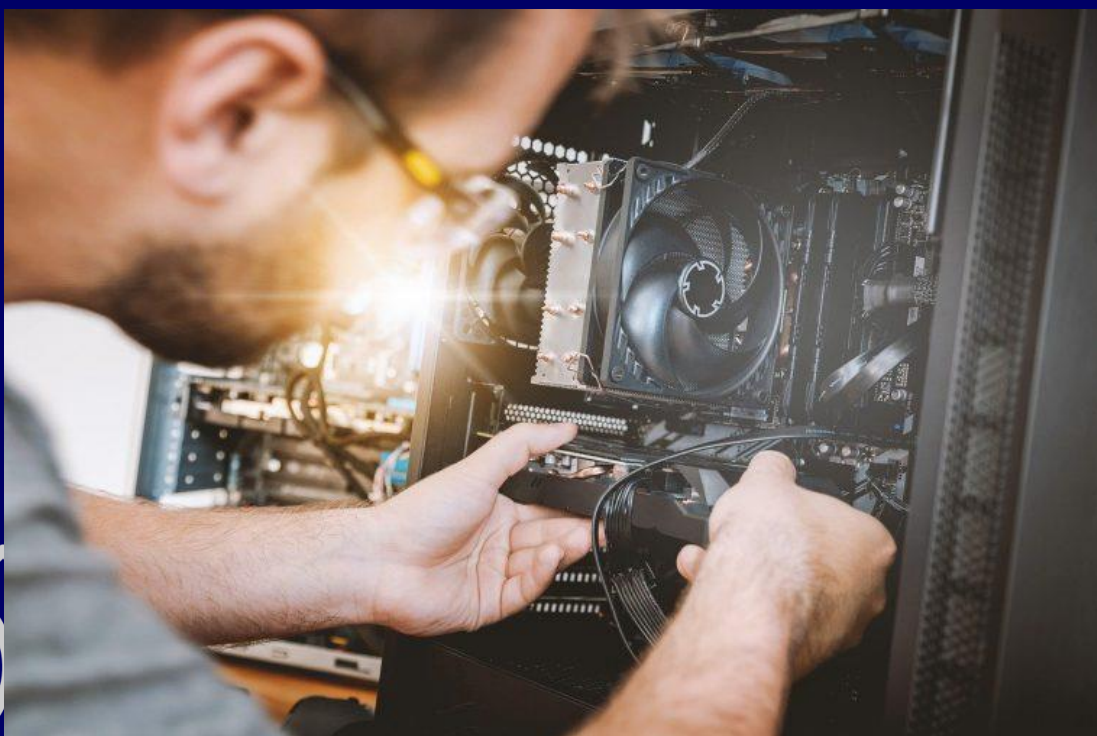
Para lograr estar presente en un mercado que es cada vez más competitivo las empresas no son viables sin una apropiada atención al cliente y sin brindar un soporte adecuado a los servicios que ofrece. Las entidades u organizaciones tienen que apostar por la calidad de los servicios, debido a que es muy importante la forma en que el cliente percibe la calidad y los medios que existen para mantenerlo satisfecho. Siguiendo esta directiva la Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI) no está exenta a este proceso y para insertarse en esta línea crea el Centro de Soporte como sustento al mantenimiento y soporte a los productos que son desarrollados por la Red de Centros de la universidad. El cual tiene como misión: Brindar el servicio de soporte técnico a las aplicaciones y servicios informáticos desarrollados por la Universidad de las Ciencias Informáticas con calidad y eficiencia a partir de una correcta gestión de los mismos y garantizando elevados niveles de satisfacción de sus clientes. (Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 2016)





Servicios que se ofrecen:

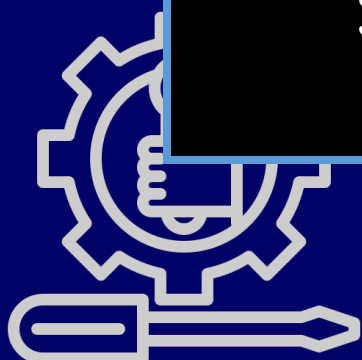
- Instalación de Equipos de Comunicaciones
- Apoyo técnico:
- Instalación de Equipos
- Problemas Internet
- Reparación de Computadoras
- Verificación de printers
- Verificación de Monitores
- Verificación de Proyectoros
- Webcast
- Instalación de Cableado de Datos





Horarios de atención:

Lunes	8:00 am - 7:00 pm
Martes	8:00 am - 7:00 pm
Miércoles	8:00 am - 7:00 pm
Jueves	8:00 am - 7:00 pm
Viernes	8:00 am - 7:00 pm
Sábado	8:00 am - 4:00 pm





Lo que debes saber antes de solicitar servicios técnicos:

- No se repararán equipos de índole personal. No se reparan fax, fotocopadoras, proyectores u otros equipos de oficina o laboratorio.
- No tenemos la capacidad de recuperar datos perdidos de computadoras u otros dispositivos de almacenamiento.
- Problemas de acceso a sistemas administrativos, credenciales (username y password) o del uso de programas y sistemas deben ser atendidos por la sección de Servicios al Usuario.
- La sección NO atiende llamadas o peticiones directamente de usuarios, estos tienen que tramitar su solicitud a través de su técnico local.





Importante:

- Departamentos y oficinas con un técnico asignado deberán contactar a su técnico para atender estos asuntos.
- El técnico de su departamento u oficina es la única persona autorizada a solicitar servicios de reparaciones o escalar asuntos a la sección de servicios técnicos.
- No se atienden solicitudes para laboratorios, estos deben ser atendidos por sus administradores locales.



Servicios

Instalación de cableado de datos:

- Este servicio consiste en el diseño de la red del cableado estructurado y de fibra óptica (remodelación de oficinas y/o edificios). La instalación de una línea (o líneas) de cableado de datos se hace desde un equipo de comunicaciones ya existente con la capacidad de añadir la cantidad de líneas solicitadas hasta una localidad (pared o escritorio) donde se conectará un equipo (computadora, etc.).
- Este servicio tiene un costo de \$115.00 por línea instalada. Este cargo incluye el material básico requerido para la misma, (cable UTP categoría 6, conectores, varetas, etc.). El servicio solo está disponible para dependencias académicas y administrativas utilizando facturación entre cuentas.





Instalación de equipo de comunicaciones:

- Este servicio es para la instalación de equipos de comunicaciones (switch, Wireless Access points, firewalls, etc.). Previo a solicitar este servicio, las dependencias con el interés o necesidad del reemplazo/actualización de equipos o de añadir esta infraestructura deben:
 1. Conocer los procedimientos y requerimientos institucionales para la operación de los mismos, en particular requerimientos de auditoría, y regulatory compliance.
 2. Coordinar una cita con el personal de la sección de servicios técnicos para evaluar y orientarlo sobre su necesidad o pedido.
- Dependiendo el alcance de la instalación requerida estos trabajos serán hechos fuera del horario regular de trabajo. En cual caso la dependencia que solicita los servicios tiene que cubrir estos costos.





Webcast :

- Este servicio es para la transmisión de actividades y eventos institucionales a través de webcast utilizando Windows Media. Los webcasts están limitados a actividades que se hagan en los salones y localidades ya preparados para la transmisión de webcasts. Actividades de carácter oficial y académicas tienen prioridad en el uso de este servicio.
- Este servicio tiene que ser coordinado con por lo menos un mes de anticipación.
- Todo servicio de Webcast requiere que el usuario solicite el servicio de cámaras a la Oficina de Prensa.
- Para la transmisión de webcasts en localidades que no están preparadas, debe consultar con la sección de servicios técnicos con un mes de anticipación. En dicho caso, de ser posible, CTI se limita a proveer apoyo técnico y los organizadores de la actividad tienen que proveer el equipo para digitalizar la actividad (ej.: Camcorder o Cámara de Video con salida USB, FireWire o Video análogo por conector RCA).
- La localidad debe tener conexión a internet con una capacidad apropiada. El apoyo técnico del personal de CTI se limita a la instalación y configuración del webcast. Los organizadores de la actividad tienen que tener personal disponible para operar la cámara y atender el webcast durante la actividad.



Apoyo técnico para instalar equipos:

- Servicio que ofrece nuestra oficina para instalar equipos y sus periferales (instalación de impresora o su conexión a la red del Recinto).

Problemas con el acceso al internet, computadora u otro.

- La sección de servicios técnicos puede ayudar con los siguientes:
- Problemas de acceso al internet, problemas de impresión, actualización de software (antivirus, etc.), problemas para correr programas administrativos (UFIS, etc.), reparación de computadoras.

(Anónimo, 2018)



Contactos:

Número de celular:	0959802266
Número de teléfono:	042606648
Dirección:	Coop. 9 de octubre
Correo:	TechImport1990@gmail.com
Página web:	www.TechImport1990.com
Redes Sociales:	Búscanos como: Tech Import



Bibliografía:

Anónimo. (2018). *Centro de Tecnologías de Información*. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=3YqPKLZF_WU&list=RDyKNxeF4KMsY&index=7

Revista Cubana de Ciencias Informáticas. (2016). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378346333004.pdf>.

