**CATALOGO DE SERVICIOS**

**Mantenimiento preventivo:**

Trabajamos de manera Proactiva, anticipándonos a los errores y contribuyendo a alargar la vida de sus equipos.

El mantenimiento preventivo puede definirse como la programación de actividades de inspección de los equipos, tanto de funcionamiento como de limpieza y calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica con base en un plan de aseguramiento y control de calidad. Su propósito es prevenir las fallas, manteniendo los equipos en óptima operación.

El mantenimiento preventivo debe evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran

La característica principal de este tipo de mantenimiento es la de inspeccionar los equipos, detectar las fallas en su fase inicial y corregirlas en el momento oportuno. Con un buen mantenimiento preventivo se prolonga la vida útil de los equipos de cómputo y se previenen las fallas que se pudieran ocasionar por el uso y desgaste del mismo.

Este servicio cubre todas aquellas tareas que se realizan a los equipos sin que se haya presentado un daño, por ejemplo:

* Revisión de Instalación por Setup
* Desfragmentación del Disco Duro
* Liberación de espacio en Disco Duro
* Ejecución de Antivirus
* Copia de Seguridad

¿Qué beneficios tiene para mis equipos de cómputo?

* Prolonga la vida útil de los equipos de cómputo
* Ahorro en reparaciones costosas o remplazos de equipos
* Limpieza y eliminación de polvo dentro y fuera de los equipos
* Reducción importante en los riesgos de falla de un equipo
* Equipos actualizados y depurados
* Equipos con mayor rapidez y eficiencia

**Mantenimiento correctivo:**

Solucionamos más rápidamente los problemas tecnológicos que se presenten, sin importar el nivel de gravedad o especialización del problema.

El mantenimiento correctivo es cuando un equipo ya presenta una falla, ya sea a nivel físico o a nivel software, se hace con el objetivo de restablecer la operatividad del sistema o equipo. En algunos casos, puede ser imposible de predecir o prevenir un fallo, lo que hace el mantenimiento correctivo la única opción. En otros casos, un sistema de mantenimiento deficiente puede exigir la reparación como consecuencia de la falta de mantenimiento preventivo.

La característica principal de este tipo de mantenimiento es la de reparar o remplazar en su totalidad piezas o el software que por el mal uso del equipo o por accidente se puedan haber dañado, dejando el equipo inutilizable en la mayoría de los casos, estas fallas pueden ser ocasionadas por descargas eléctricas, virus informáticos, humedad, polvo, falta de mantenimiento preventivo, mal uso de equipo, sobrecalentamiento, los factores pueden ser muchos, pero con un buen mantenimiento, el equipo volverá a funcionar de una manera óptima.

Este servicio cubre todas aquellas tareas que se realizan a los equipos de acuerdo a un reporte de daño o mal funcionamiento. El mantenimiento correctivo es limitado y se atiende en conformidad con el tiempo de respuesta que se establezca en el servicio. Nuestra empresa cuenta con personal calificado para registrar los reportes de daños en nuestro sistema de tickets, la cual les asigna un número de reporte. Este número es procesado por los canales adecuados hasta su solución.

Sin importar el tamaño de  su empresa, ni lo complejo de los sistemas que maneje, ofrecemos nuestros servicio a través de pólizas de mantenimiento con visitas programadas para dar soporte técnico, preventivo y correctivo, asistencia telefónica para asesorías y soporte remoto para atender emergencias, si su empresa lo requiere, lo apoyamos con personal altamente capacitado de nuestra empresa laborando diariamente dentro de sus instalaciones, lo apoyamos para sus eventos especiales, ampliación de instalaciones y desarrollo de proyectos.

**Catálogo de aparatos electrónicos aceptados:**

**Para un mayor entendimiento con nuestros clientes se listan todos los equipos y sistemas operativos a los que se les brindara el servicio descrito anteriormente.**

* **Computadoras de escritorio que corran bajo Linux, Windows y Mac.**
* **Computadoras portátiles bajo Linux, Windows y Mac.**
* **Impresoras y scanner (configuración).**
* **Dispositivos móviles (Solo aplica recuperación de información y mejora en procesos de velocidad).**
* **Conexiones alámbricas e inalámbricas en las instalaciones.**

**Clasificación de Issues:**

Para otorgar un mejor servicio a nuestros clientes es importante que estos identifiquen como clasificar los issues que se están reportando a partir de dos conceptos básicos que son severidad y prioridad, estos campos son importantes ya que nos ayudaran a identificar qué problema tiene mayor importancia a ser resulto a partir de ambos conceptos, para poder identificarlos adecuadamente se proporciona la siguiente tabla en la cual se muestran las posibles clasificaciones de ambos conceptos y para qué tipo de problemas corresponden, así de esa manera el cliente tendrá un concepto previo de cómo será la solución del problema.

Identificación de issues a partir de prioridad

|  |  |
| --- | --- |
| Prioridad | Descripción |
| Inmediata | Se refiere a problemas cruciales en los cuales se ven comprometidas tanta la seguridad del equipo, información y trabajo del individuo por ejemplo ataque de virus masivo. |
| Urgente | Los problemas urgentes pueden identificarse por acciones que tienen un tiempo límite de resolución, ejemplo de ello es falla en internet a 30 minutos de tener una conferencia por internet de suma importancia. |
| Alta | Si el problema se necesita resolver pronto y a su vez no es algo que afecte al equipo entraría en esta clasificación, sin embargo este tipo de problemas es de solución rápida ya que suelen afectar al trabajo ejemplo de ello sería problemas con conexión a todo tipo de redes. |
| Media | Si el problema no afecto al equipo ni al trabajo entraría en esta sección, problemas que pueden encajar adecuadamente son problemas de correo, si este se requiere usar. |
| Baja | Para prioridades bajas se consideran aquellos problemas que por lo general no afectan el trabajo normal ni el funcionamiento del equipo un ejemplo de ello es problemas para ingresar a una sola red. |

Identificación de issues a partir de severidad

|  |  |
| --- | --- |
| Severidad | Descripción |
| Funcionalidad | Representa una falla en la función del equipo tanto en cuestión de software como hardware, ejemplo de ello sería falla en office o bien falla en pantalla de equipo. |
| Trivial | Representa una falla en el equipo muy baja y que no ocurre con frecuencia por lo general no afecta al equipo, por ejemplo: problema en la actualización de antivirus. |
| Texto | Representa problemas con escritura y lectura del teclado ya sea falta o falla de una tecla o mal lectura del mismo. |
| Ajuste | Se refiere a configuración del equipo que pueden o no ser modificadas accidentalmente y que afectan el correcto funcionamiento del equipo. |
| Menor | Hace referencia a un detalle diminuto en la máquina y que no suele afectar las actividades del usuario, ejemplo de ello aplicaría al error de conexión a una sola red en específica. |
| Mayor | Si en dado caso el problema afecta a la maquina a tal grado que afecta el uso del mismo para el cliente el reporte deberá tener seleccionada esta sección ejemplo de ello es la obstrucción al abrir programas del sistema |
| Fallo | Se presenta cuando el equipo deja de funcionar en algún sentido ya sea fallo masivo de software o falla en hardware, se diferencia de mayor ya que mayor es por un solo software y no aplica software |
| Bloqueo | Este tipo de problema se origina cuando la maquina deja de funcionar tal y como debería normalmente afecto en totalidad su uso en todo sentido, ejemplo de ello es falla en arranque de sistema operativo o pantalla azul. |

**Tipo de clientes:**

Para otorgar un mejor servicio a nuestros clientes es necesario identificar los dos tipos de usuarios a nuestros servicios que manejamos los cuales son:

Clientes con póliza: este tipo de clientes han contratado nuestro servicio por medio de un contrato en el cual se asignan beneficios y restricciones de servicios incluyendo horas máximas de respuestas a los problemas reportados, cabe mencionar que estos clientes tienen mayor prioridad por tener una póliza vigente en la empresa, a su vez este tipo de clientes pueden ser catalogados como clientes mayores o clientes menores dependiendo de la cantidad de activos con los que cuenten es decir si un cliente con póliza cuenta con menos de 20 empleados a los cuales se les realice actividades programadas se categorizara como usuario menor , en caso de ser mas de 20 empleados se considerara como usuario mayor, por lo tanto si se asignan más recursos de los planeados por cliente se generara un ajuste en la póliza del cliente acorde a lo requerido por el mismo.

Clientes sin póliza: estos clientes se distinguen por solicitar nuestros servicios los cuales siempre serán proporcionados sin problema alguno, sin embargo es importante destacar que en caso de tener un problema a resolver de un cliente con póliza la solución del problema será retrasado motivo por el cual no tienen un tiempo exacto de solución de reporte ni escalamiento del mismo.