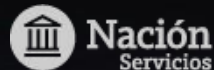


# Soporte, redes e infraestructura

## Clase 1





**¡Les damos la  
bienvenida!**



Nación  
Servicios



# Soporte técnico



Es el servicio que las empresas o personal técnico ofrecen para responder las dudas de los clientes o usuarios sobre un producto o servicio que adquirieron.

El soporte técnico se divide en **2 grandes grupos**:

- soporte intelectual
- soporte tecnológico

## Áreas del soporte técnico

- ❖ Mesa de ayuda o help desk
- ❖ Mesa de servicio o service desk.

## ¿Qué tipos de soporte técnico existen?

Según la **modalidad**

- ❖ Puede ser presencial o remoto

Según la **atención**

- ❖ Puede ser proactivo o reactivo

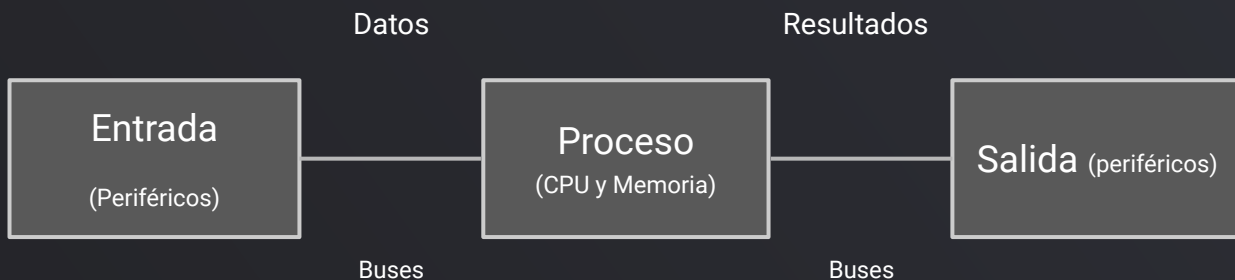
## ¿Cuáles son los niveles de soporte técnico?

- ❖ Soporte de nivel 1
- ❖ Soporte de nivel 2
- ❖ Soporte de nivel 3

# Arquitectura de la PC

## ... ¿Cómo funciona una computadora?

- Introducimos datos a través de los periféricos de entrada.
- Estos datos introducidos se guardan en la memoria.
- Los datos almacenados en la memoria pasan a la Unidad Central de Procesamiento (Procesador).
- La CPU procesa los datos y genera resultados de este procesamiento.
- Estos resultados salen por los periféricos de salida.
- Todo el tráfico de datos (el envío y recepción de un sector a otro de la PC) se realiza por los buses.





## ... Hardware Básico de una Computadora Personal

1. Monitor
2. Placa Madre  
(también conocida como Placa Base o Motherboard)
3. CPU
4. Memoria RAM
5. Tarjeta de Expansión
6. Fuente de Alimentación
7. Unidad Óptica de CD/DVD
8. Disco Rígido  
(también conocido como Disco Duro o Hard Drive)
9. Teclado
10. Mouse.



# Hardware y BIOS, conceptos y configuración

- Dispositivos de Entrada
- Dispositivos de Salida
- Motherboard: \_\_\_\_\_

- Componentes del Mother
- Alimentación interna del Mother
- Componentes Integrados (OnBoard) del Mother

- Bios: \_\_\_\_\_

- Tipos de BIOS
- El POST (Prueba automática de encendido)
- El Setup
- Breve descripción de los menús del Setup
- Configuraciones generales
- Limpiar la BIOS (Clear CMOS)



## ... BIOS o SETUP

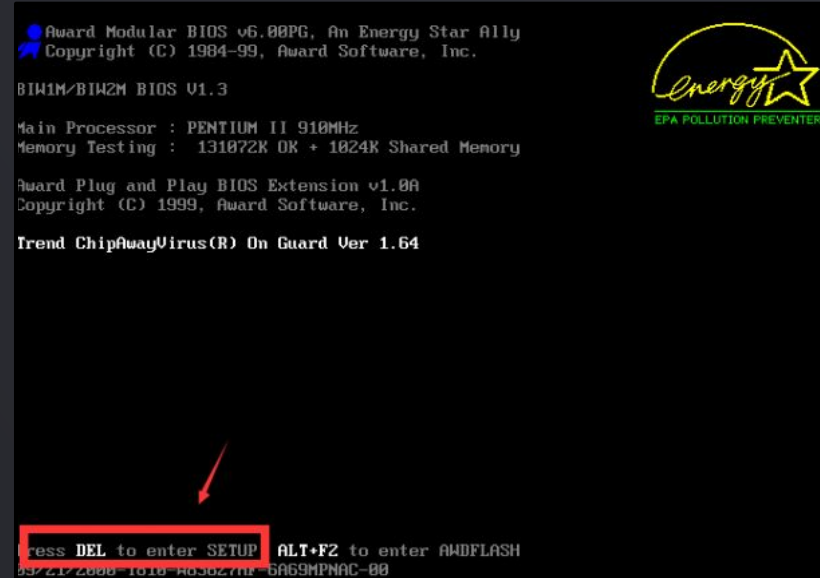
Es el programa de inicio más importante de tu PC.

El BIOS (sistema básico de entrada / salida, por sus siglas en inglés), es el software integrado al procesador central responsable de iniciar tu sistema.



## ... BIOS o SETUP

Inicia el arranque a través de lo que se conoce como POST (o power on self test - autoprueba de arranque), comprueba que todos los principales componentes de una pc funcionen correctamente. Lo cual, una vez realizado, nos permite entrar al menú de configuración del BIOS si se lo pedimos.



## ... BIOS UEFI

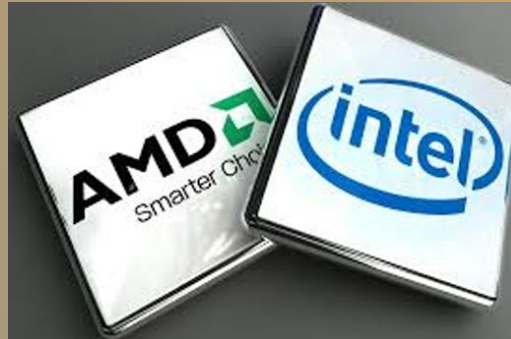
A mediados del año 2002, Nació lo que se conoce como BIOS UEFI (Interfaz de Firmware Extensible Unificada). Cuya finalidad es exactamente a la del BIOS Legacy, pero cuenta con algunas mejoras como mayor soporte a discos duros de gran tamaño y mejor velocidad de respuesta, también permite la utilización del mouse para su navegación.



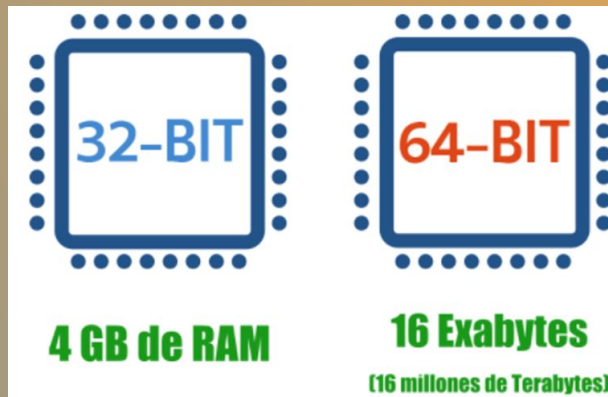
## El microprocesador

Es el cerebro de la computadora. Es un chip, en cuyo interior existen miles (o millones) de elementos llamados transistores. La velocidad de un microprocesador se mide en GHZ (GigaHercioZ). Se instala en el Zócalo ubicado en el Mother.

**Principales fabricantes:**



## 32 bits vs 64 bits



Una computadora con un procesador de 32 bits no puede tener instalada una versión de 64 bits de un sistema operativo.

Una computadora con un procesador de 64 bits puede tener instalada una versión de 64 bits o de 32 bits de un sistema operativo.

# 01

## ... Ejercicio 1 – Averiguar qué Procesador tenemos

Herramientas / Comandos en Linux

- **cat /proc/cpuinfo**
- **Cpuid**
- **Lscpu**
- **Inxi -C**
- **Hardinfo**
- **Hwinfo -cpu**



# 02

## ... Ejercicio 2 – Averiguar qué Procesador tenemos

Herramientas que usaremos en Windows para saber qué tipo procesador tenemos (32 o 64 bits)

- **Información del Sistema**
- **Systeminfo**
- **CPUID**
- **Panel de Control / Sistema**

## ... La memoria “caché”

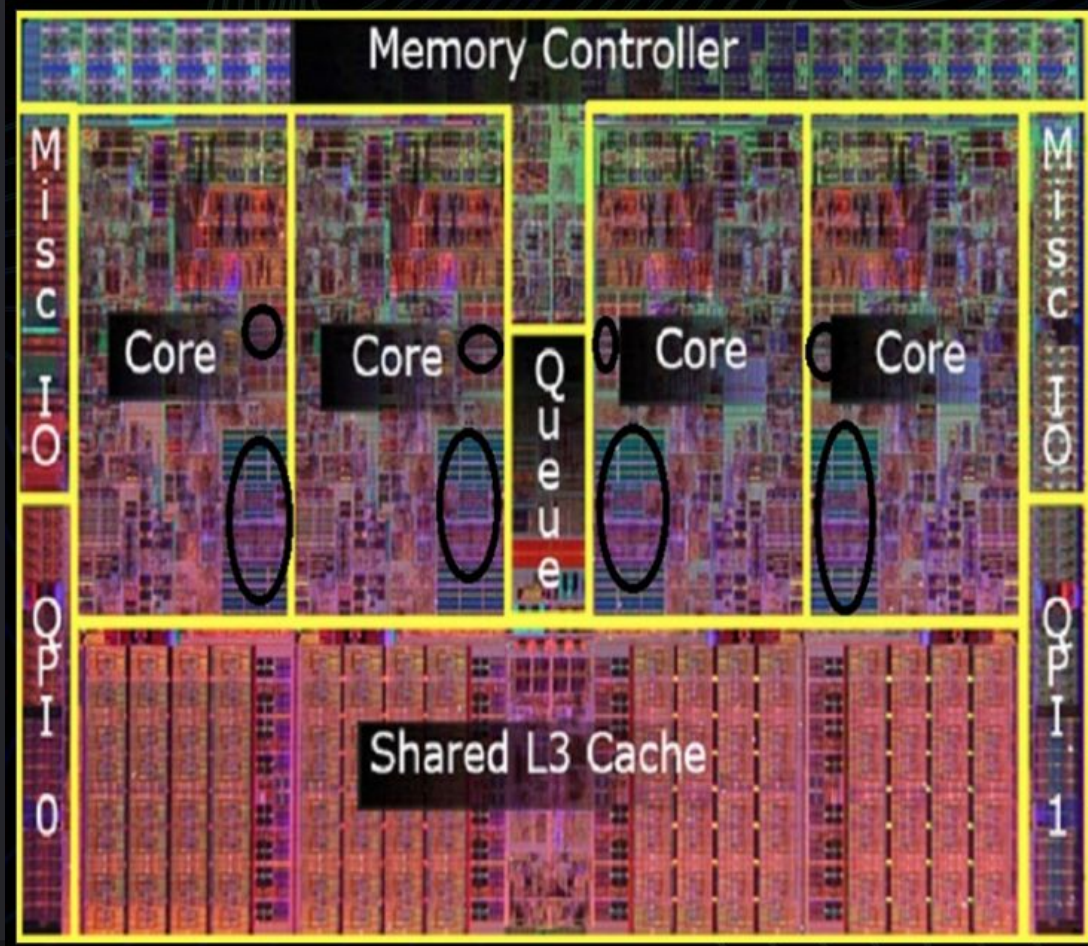
La memoria “caché” se trata de una memoria de alta velocidad que almacena datos utilizados por el procesador. El procesador obtiene datos de esta memoria con muchas más rapidez que si lo hiciera desde la RAM.

Retiene información que el procesador podría utilizar en otro momento.

La mayoría de los procesadores modernos tiene al menos tres tipos, o niveles de memoria “caché”:

- **Nivel 1 (L1)**
- **Nivel 2 (L2)**
- **Nivel 3 (L3)**
- **Nivel 4 (L4)** (para la GPU incorporada)

ooo



# ¡Muchas gracias!

