

Servicios Complementarios Mantenimiento en Computación Línea Empresarial



Este documento contiene información que es propiedad de MIC LTDA y es considerada confidencial. La información es suministrada exclusivamente para estudio de El Cliente en su proceso de evaluación. Al recibir este documento El Cliente está de acuerdo en mantener la confidencialidad de su contenido, permitiendo el acceso al mismo solo a personas de la organización que tengan responsabilidad en el citado proceso de evaluación. Igualmente, EL Cliente se compromete a no copiar, reproducir ni distribuir copia alguna, en parte o en todo dicha información sin la previa autorización escrita de MIC LTDA.

Mantenimiento en Computación

LÍNEA EMPRESARIAL

Servicios Complementarios

Suministro de Equipo Sustituto

Para los equipos que no puedan ser reparados en el sitio de trabajo y requieran ser trasladados a nuestro Laboratorio, Mic Ltda suministrará UN (1) EQUIPO SUSTITUTO EN FORMA INMEDIATA DE IGUALES O SIMILARES CARACTERISTICAS DEL AFECTADO, y en el evento en que la parte o pieza no tenga arreglo Mic Ltda la reemplazará por una nueva.

Equipos de Soporte (Inventario Partes y Piezas)

Para cubrir los diferentes requerimientos por parte de los usuarios y optimizar nuestros correctivos Mic Ltda pone a su disposición un inventario de los elementos más necesarios para cubrir sus necesidades en la iniciación del contrato. Este inventario varía según los requerimientos de cada cliente.

Cubrimiento y tiempo de respuesta

Nuestro tiempo de respuesta para la atención de llamada del servicio es de dos (2) horas, dentro del perímetro urbano.

A nivel nacional, donde tenemos presencia directa el tiempo de respuesta es de cuatro (4) horas.

Sucursales:

- Barranquilla
- Cartagena
- Bucaramanga
- Medellín
- Pereira
- Cali
- Ibagué
- Florencia
- Villavicencio.

Actualización por Obsolescencia Tecnológica.

Los equipos que por sus características técnicas han perdido capacidad para procesamiento de datos en cuanto a hardware y software vigentes, ofrecemos la posibilidad de actualizarlos a las tecnologías más recientes de acuerdo a las necesidades, para lo cual se tendrán en cuenta el cobro del valor de los repuestos utilizados para tal actualización y los costos de mano de obra no se cobrarán. [MIC Ltda., funciona como un puente entre las casas que manufacturan los repuestos. De esta forma, la disponibilidad de repuestos antiguos NO dependerá de MIC Ltda., sino de los inventarios de las casas matrices.](#)

Infraestructura y Logística de Transporte

MIC Ltda., cuenta con una sede ubicada en la Calle 22F No. 42B-17 y una flotilla de transporte para trasladar los equipos de sus instalaciones a nuestro laboratorio.

Horario

MIC LTDA. prestará el servicio de mantenimiento de lunes a Sabado entre las 8 a.m. y las 6 p.m, cincuenta y cuatro (54) horas semanales.

Para servicios de emergencia y funcionarios asignados a cada proyecto, se prestará en 7x24 que significa siete días a la semana, las 24 horas del día.

Software de Registro y Seguimiento

MIC LTDA, ha creado un sistema de administración, con el ánimo de brindar un adecuado soporte que nos permite controlar y canalizar todo lo correspondiente al inventario (Manejo de seriales, usuarios y clientes), garantías, mantenimiento preventivo y correctivo de computadores. Mediante este paquete se monitorea y canalizan los problemas presentados con más frecuencia. Nos permite obtener el respectivo seguimiento y solución de primer nivel a todos los usuarios.

Nuestro Software Consiste en:

Manejar una estadística por cuatro conceptos básicos, como son:

- Solicitud
- Atención
- Seguimiento
- Administración
- Soluciones

Este software cuenta con herramientas de comunicación que nos permite canalizar las llamadas y el soporte técnico, para obtener la solución a todos los problemas reportados por el cliente.

Valor agregado

Capacitación: Conscientes de la importancia y necesidad de mantener al personal que presta servicio en sus instalaciones bien productivo ofrecemos cursos y talleres para la capacitación en soporte, mantenimiento y ensamble de computadores, que tiene como misión fundamental desarrollar en nuestros técnicos (Conocimientos, actitudes y destrezas) necesarias para ensamblar y hacer mantenimiento correctivo y preventivo de computadores y manejo profesional de office y Windows.

Asesoría: Nuestras áreas técnicas están dirigidas por un grupo de Ingenieros especialistas de muy alto nivel, que supervisan y controlan personalmente el desarrollo de las actividades, de común acuerdo con el área de soporte técnico la atención correcta de todos nuestros servicios y proyectos a nuestro cargo. Ésta es nuestra manera de mantener el estricto estándar de calidad que hemos asumido como un compromiso permanente ante nuestros clientes, asesorándolos en las aplicaciones de programas como sistemas operativos, programas de texto y bases de datos.

Mic Ltda, prestara en los casos de urgencias, una brigada de técnicos adicionales para Vacunación, formato de Discos Duros, montaje de Sistema Operacional entre otros.

MIC Ltda., ofrece soluciones contando con el apoyo de marcas líderes a nivel mundial



Servicios Alrededor del Hardware

- Dimensionamiento
- Alistamiento
- Instalación
- Actualización Tecnológica
- Administración: Garantías e Inventarios
- Mantenimiento: Preventivo y Correctivo

Servicios Alrededor del Software

- Instalaciones: masivas, preinstalaciones, distribución por perfil
- Afinamiento y actualizaciones
- Administración técnica: control de licencias; protección y seguridad
- Administración Operativa: Licencias, Versiones

Servicios en Redes

- Diseño
- Administración
- Instalación: equipos activos y cableado
- Definición de seguridades
- Afinamiento, distribución de cargas

Servicios de Helpdesk (Outsourcing de Personal Técnico)

- Gestión y Soporte de Infraestructura Tecnológica
- Suministro de personal, equipos, y software de Helpdesk
- Contratación de acuerdo con niveles de servicio
- Base de conocimiento
- Seguimiento y evaluación de la calidad
- Manejo de prioridades

Servicios para UPS y Cableado Estructurado

- Tomamos las medidas generales de voltaje en la entrada y salida del equipo y de la carga conectada; voltaje de flotación.
- Temperatura del Sitio: Voltaje de las baterías y demás condiciones externas al equipo.
- Revisión de los reguladores de voltaje.
- Comprobación del correcto funcionamiento del polo a tierra.
- Verificación de las recomendaciones para equipos de computo, tales como voltaje de fase a tierra, fase a neutro y tierra neutro, que no exceda las recomendaciones.
- Revisión de los cableados lógicos y de potencia.
- Se elabora el informe de servicio técnico en donde queda consignada toda la información obtenida, la evaluación y disposición del equipo y las recomendaciones pertinentes.

Garantías

Nuestros sistemas de información, soporte y asesoría que le brindamos a cada cliente, nos permite contribuir al MANEJO DE LAS GARANTIAS por compra de equipos debido a la complejidad que estas representan; MIC LTDA por tener convenio con los principales distribuidores de marcas de computadores como, EPSON, COMPAQ, IBM, ACER, OKIDATA, DTK, LEXMARK, se permite prestar este servicio SIN NINGUN COSTO para el cliente.

La administración de garantías incluye:

- Atención del requerimiento del usuario.
- Verificación de la vigencia de la garantía.
- Atención "On Site" o "in Carry", para el diagnóstico y/o reparación del equipo.
- Verificación del stock o consecución de las partes con el proveedor.
- Preparación de los equipos.
- Reporte al cliente sobre las acciones ejecutadas sobre los equipos y de los repuestos o partes reemplazadas.
- Verificación de los repuestos o partes reemplazadas.
- Envío de los equipo al cliente en correcto funcionamiento.
- Diligenciamiento y firma de los formularios requeridos por los proveedores para el control de calidad del servicio.