

# **Aspectos Técnicos Mantenimiento Integral Sin Repuestos**



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 Integral Sin Repuestos

## Condiciones del Mantenimiento Preventivo

Durante las visitas técnicas los equipos deben someterse a una detallada revisión, limpieza interna y externa y los ajustes que se requieran. Las siguientes son las actividades a realizar:

### Para Computadores y Servidores

- Levantamiento en una historia técnica del inventario de las máquinas, relacionando: ubicación física, seriales y número de placa de inventario de cada uno de sus componentes externos (Cpu, teclado, Mouse, parlantes) internos ( Disco duro, fuente, cd rom, cartridges, tapes) nombre del usuario y área a la que pertenece.
- Verificación y diagnóstico de las instalaciones eléctricas.
- Limpieza interna y externa de cada una de las partes
- Limpieza de todos los contactos y conexiones. Los teclados se aspiran con un compresor y se efectúa limpieza externa de las teclas aplicando lubricantes y desengrasantes.
- Lubricación y ajuste de las partes mecánicas y electromecánicas.
- Optimización de los discos duros.
- Test de diagnósticos para hardware y software con las últimas versiones y los utilitarios disponibles.
- Chequeo, limpieza externa e interna, optimización y diagnóstico del estado del mouse, CD Rom, unidades de cinta, drives, memorias, teclados, tarjetas, discos duros, revisión de contactos, calibración de cabezas y defragmentación si es el caso.
- Verificación de voltajes en la fuente y tomas de corriente, estado de la memoria, velocidad de procesamiento, estado de operación de drives y discos duros.
- Configuración y reinstalación de hardware y sistemas operativos cuando sea necesario.
- Detección y erradicación de virus con el software licenciado del usuario.
- Pruebas de operación ante el usuario del equipo.

### Para Impresoras

- Se corren los autotests respectivos.
- Limpieza interna y externa general.
- Verificación del estado de las cabezas de impresión, sensores y rodillos de arrastre.
- Lubricación del eje de desplazamiento de la cabeza, piñones de avance de papel y posicionamiento.
- Verificación de contactos y conexiones.
- Revisión y verificación del funcionamiento del rotor de cartuchos de tinta.
- Lubricación de las partes mecánicas utilizando productos de viscosidad indicada y antiestáticos; en las partes plásticas y en los desplazamientos con aceites delgados.
- En las láser se desmonta el fusing assembly para una mejor limpieza, se retiran con aire comprimido los restos de toner y se procede a lubricar la piñonería.
- Revisión de tarjetas lógicas, buses de datos
- Verificación del estado de las partes mecánicas: pines, rodillos, arandelas.
- Revisión de la operatividad y conectividad en línea de red y fuera de ella.

## Requisitos

- Las visitas se programarán de común acuerdo con el cliente.
- En la primera visita inicio del contrato, los equipos que presenten daños o tengan inconvenientes sólo se les cobrará el valor de los repuestos.
- Ofrecemos igualmente dentro del mantenimiento que debe realizarse durante la primera visita, entregar una historia técnica por equipo, con el diagnóstico y recomendaciones necesarias.
- El Departamento de servicios avisará al cliente con tres (3) días de anticipación su visita.
- El cliente una vez acordado el día y hora, deberá tener una copia de seguridad y/o backup de toda su información.

## Condiciones del Mantenimiento Correctivo

En el evento en que el equipo presente fallas, este plan incluye todos los servicios técnicos requeridos. Los repuestos que se deban instalar se cobrarán por separado dependiendo del caso. Si el equipo no puede ser reparado en el sitio, se suministrará uno de respaldo, de características similares durante el período de reparación en nuestros laboratorios.

Los medios de comunicación para reportar un daño pueden:

- A través del PBX: 3685600
- Fax: 269 8595
- Celulares: 310 262 029
- Vía e-mail: [servicioclientes@micltda.com](mailto:servicioclientes@micltda.com)

El tiempo de respuesta para atención es de dos (2) horas y el tiempo máximo de solución al requerimiento es de ocho (8) horas.